Creați relații avantajoase

On Februarie 09, 2009

Păstrează-ți procentajul de credibilitate, fără să-ți transformi impulsurile de reglare a capacității de relaționare cu ceilalți oameni într-o tensiune autodistrugătoare.

Sătul de promisiunile nerespectate ale angajaților de la o firmă de calculatoare, un tânăr în vârstă de 28 de ani și-a luat inima în dinți și s-a dus ca din pușcă la sediul companiei unde, după multe insistențe, un funcționar l-a condus în biroul managerului general:

- De două săptămâni aștept domnule să mi se trimită laptopul care l-am comandat pe internet și pentru care am plătit online cu cardul, și nici până azi nu l-am primit.

Managerul, deranjat de "tupeul" tânărului nemulțumit, i-a răspuns:

- Este problema dumneavoastră. Vă rog să vă adresați departamentului de producție, pentru că nu la mine se rezolvă aceste probleme. A cincea ușa pe stânga. O zi bună !

Leadership: Îți testezi coeficientul de succes în funcție de modul cum creezi o experiență memorabilă în nuanțe negative pentru ceilalți, în cadrul unui exemplu suplimentar al principiului "fiecare pentru el"?

Un punct slab și un factor de risc. Modul în care managerul l-a tratat pe clientul respectiv reprezintă un punct slab și chiar un factor de risc pentru compania pe care o conduce. Căci este nevoie doar de un client nemulțumit care să facă publicitate negativă serviciilor pe care le oferă compania, pe forumurile de discuții de pe internet sau în ziarele locale, și iată cum compania pierde o mulțime de clienți.

De fapt, să fim sinceri, problema cea mai mare nu este a clientului, cât a managerului care nu a luat măsurile ce se cuvin și nu a dorit să se implice în rezolvarea problemei, știind probabil că subordonații săi nu-și fac treaba ca lumea. Problema cu adevărat serioasă este a managerului când, după ce companiei sale i s-a făcut o reclamă negativă, se micșorează brusc numărul de clienți. Şi este într-adevăr o mare problemă dacă într-un final compania ajunge să dea faliment... pornind de la un singur client nemulțumit.

Leadershipul spre care se îndreaptă mințile focalizate întotdeauna pe profit, din orice se îmbină cu o abordare constructia și echilibrată chiar și în relațiile cu posibilii rivali, reprezintă modul cum te prezinți într-o situație cu totul penibilă din care evadarea o constituie temelia caracterului tău: integritate, etică și fermitate morală.

Caracterul este ușa care se deschide cu acea cheie care îi face pe oameni să creadă că sunt excepția de la orice principiu care îi alienează și îi forțează să fie altceva decât sunt.

Leadership: Renumele tău are valoare doar dacă este căpătat pentru ceva măreț, sau și atunci când este diminuat la stadiu de corectare a unei abateri de la propriile standarde și principii?

Atitudinea adoptată de tine în situațiile limită stabilește diferența dintre valoarea maximă și cea minimă a leadershipului tău. Cu cât atitudinea ta deviază de la normele stabilite de

propriul statut profesional, cu atât mai intens va fi procesul de eroziune care afectează relația cu ceilalți.

Micșorarea valorii leadershipului tău este rezultatul unui proces de eroziune a performanțelor proprii care nu mai corespund acelor "șabloane" pe care ți le-ai creat - esențiale pentru fi acceptate de ceilalți. E ca și cum ți-au făuri o mască fantastică și ai folosi-o ori de câte ori nu știi cum să rezolvi o problemă pentru a-ți redirecționa adevărata identitate. Resursele tale lăuntrice rămân tot acolo, dar sunt ghidate într-o altă direcție – și astfel atitudinea are de suferit.

Dacă vrei să-ți păstrezi procentajul de credibilitate, nu-ți transforma impulsurile de reglare a capacității de relaționare cu ceilalți oameni într-o "tensiune" autodistrugătoare.

Așa cum un aparat de fotografiat digital oferă posibilitatea transformării imaginilor RAW în JPEG, tot astfel gradul de rezistență a leadershipului tău trebuie să-ți ofere posibilitatea de a-ți schimba atitudinea - fără să încalci granițele care te despart de ceilalți oameni. Cu alte cuvinte trebuie să te încadrezi în granițele lor de certitudine, ajustându-ți atitudinea în funcție de evoluția leadershipului tău, dar și în funcție cerințele lor.

Renunță la o atitudine dură, căci aceasta nu poate fi tolerată mult timp. O asemenea atitudine nu numai că nu te ajută cu nimic, dar în timp îți compromite credibilitatea și te slăbește în interior.

Leadership: Adopți o atitudine de superioritate care își contrazice esența printr-o manifestare a conduitei profesionale care nu are valoare decât dacă este făcută publică printr-o comparație cu ce așteaptă lumea despre tine?

Analizând cele două categorii umane, prin prisma a două tipuri de personalități: una care știe să-și promoveze și să-și vândă produsul prin atitudinea ei, și una refractară la orice dojană sau opinie contrară, și mergând pe acea linie a principialității până la ultima consecință, observăm o evoluție a percepției sensului leadershipului, într-o manieră mai puțin echitabilă.

Avem de-a face, deci, cu o evoluție alertă, dar regresivă în termenii conștientizării acelor aspecte necorespunzătoare aflate în sfera de influență a liderului, evaluate pe deplin de ceilalți oameni, ce trebuie oprite înainte de a aduce leadershipul în pragul unui blocaj.

Iar în plan secund avem de a face cu o evoluție improprie a omului-mască. Deși evoluat pe plan profesional, acest gen de lider rămâne încremenit într-o imobilitate nepăsătoare vizavi de impasul în care ajung ceilalți indivizi care depind de el, dar numai atâta vreme cât tine cortina ridicată - atâta vreme cât compania pe care o conduce nu este pusă în fața unei dileme de business.

Dar în timp, datorită unui asemenea lider impulsiv, vom asista categoric la o involuție, la o distanțare față de conștientizarea fenomenului de profunzime numit *solidaritate* , fără de care companiei îi va fi greu să se mențină în picioare.

Cum interceptezi o minge pasată de adversari: printr-o deposedare forțată sau printr-o intercepție de succes? La nivel de leadership, acest lucru se poate interpreta în felul următor. Ori de câte ori clientul se întoarce la tine nemulțumit, nu-l lipsi de dreptul său de a-ți contesta credibilitatea. Fii deschis oricărei forme noi de colaborare, oricărei variante de compromis fără să îți alterezi personalitatea, imaginea și relația cu leadershipul de calitate care este "însuflețit" doar de prezența unei legături strânse de tip: *"Ei - Tu"*.

Leadership: Contribui la activarea reacției de răspuns din partea celorlalți printr-o atitudine de înțelegere a unui mod de a câștiga respect care presupune dependența de o imagine care se schimbă treptat în altă imagine?

Cum ai fi procedat tu dacă ai fi fost în locul managerului? Dacă ești într-adevăr un bun profesionist, ai fi ascultat nemulțumirile clientului. Apoi probabil te-ai fi scuzat în fața acestuia (chiar dacă ești manager) și te-ai fi implicat personal în rezolvarea problemei, conștient fiind că dacă vei reuși să-i câștigi admirația și respectul, el o să apeleze și a doua oară la serviciile tale și, probabil, va povesti și altor prieteni despre modul frumos în care l-ai servit.

Ceea ce vreau să spun este că dacă îți oferi ajutorul și ești cooperant cu toți clienții vei putea crea o relație amicală, avantajoasă de ambele părți, în timp ce o atitudine rece, neimplicarea sau indiferența, nu îți poate aduce niciun fel de beneficiu. Trebuie să fii un artist care să știe să asculte și apoi să vii în întâmpinarea lor. Indiferent câte departamente există în compania ta, un client care dorește cu orice preț să îți vorbească, înseamnă care are un motiv destul de serios. Şi aminte-ți faptul că clienții au întotdeauna dreptate. Şi orice problemă a clientului este de fapt problema ta.

Păstrează-ți procentajul de credibilitate, fără să-ți transformi impulsurile de reglare a capacității tale de relaționare cu ceilalți oameni într-o tensiune autodistrugătoare.

O imagine care se schimbă treptat în altă imagine vizează o atitudine înșelătoare care se manifestă printr-o deschidere aleasă față de semeni, dar care în realitate nu prețuiește decât părerea de rău atribuită unei ignoranțe care nu poate fi iertată.

Source: https://neculaifantanaru.com/creati-relatii-avantajoase.html